お客様とともに

アイシンは「品質至上」を基本理念として、お客様に満足していただける魅力ある商品づくりに全力で取り組んでいます。現地・現物・現認の三現主義に基づき、一歩一歩、改善を進めています。

品質確保

品質マネジメントシステム

アイシンでは、品質マネジメントシステムの自動車分野の世界共通規格であるISO/TS16949※1を2003年に認証取得し、グループ・グローバルワイドに拡大してきました。

現在、3つの新拠点を除く国内外48社※2で認証取得しています。

※1 品質マネジメントシステムの国際標準規格であるISO 9001に、自動車産業向けの固有要求事項を付加した規格
※2 アイシングループの子会社は除く

開発・設計段階の品質審査・評価

開発・設計段階では、品質マネジメントシステムに基づき、開発・設計の要所で各種審査を実施しています。

また、試作品完成後には設計品質を検証するため、部品単体での試験に加え、それを組み入れての車両全体の試験も実施しています。いずれの場合も、最悪の条件下での走行を考慮に入れた信頼性評価試験を実施しています。

世界有数の評価施設で信頼性を確保

自動車部品メーカーとして、いち早く試験環境を整備

アイシンは、世界のお客様の信頼に応えるために、製品単体の性能や信頼性を試験・評価するだけでは不十分だと考えています。そこで、実際に製品を自動車に搭載し、性能や信頼性を総合的に試験・評価できる体制を他の自動車部品メーカーに先駆けて整備してきました。

1970年には愛知県に藤岡試験場を開設し、さらに1992年には北海道に豊頃試験場を開設。いずれも周回路を備え、自動車部品メーカーの試験場としては世界トップクラスの設備、規模を誇ります。また海外では、2005年に北米の日系サプライヤーとして初めての試験場をミシガン州ファーラビルに開設しました。

実際の走行環境を模した周回路を設置

近年、自動車部品はシステム化・複合化、高機能化がますます進み、製品の車両への適合性テストや車両システム全体での試験評価を一層充実させることが求められています。そこでアイシンは、2005年9月、豊頃試験場に総合周回路を開設。一般の高速道路と同様にバンクのないカーブ、勾配、鉄橋、トンネル、コンクリート壁、アメリカのフリーウェイやドイツのアウトバーンなどを再現した路面などを設け、実際の走行環境そのままの試験環境を整備しました。また、日本初の人工凍結路や全長17キロの未舗装悪路など、悪条件をテストする環境も整っています。さらに、電波障害やITS（Intelligent Transport Systems：高度道路交通システム）関連の試験設備も設け、走行性能だけではなく、自動車に求められるさまざまな機能・性能を総合的に評価することができるようにしました。

今後も各地の市場ニーズに応える製品を開発していくため、世界中のあらゆる走行環境を想定した評価施設の拡充、開発体制の強化を進めていきます。加えて、自動車部品メーカーとしての責任を万全に果たすため、製品のさらなる品質向上と信頼性確保に全力で取り組んでいきます。

各試験場の概要

藤岡試験場（1970年竣工）
所在地：愛知県豊田市御作町
面積：約670,000m^2
周回路：1周2.4km
悪路周回路：1周4.6km

豊頃試験場（1992年竣工）
所在地：北海道中川郡豊頃町
面積：約7,480,000m^2
総合周回路：1周7.9km
悪路周回路：1周17.0km

ファーラビル・ブルービンググラウンド（2005年竣工）
所在地：アメリカ合衆国ミシガン州ファーラビル
面積：約3,530,000m^2
周回路：1周4.8km
ダイナミックパッド：150R
人工低μ路：210m
直線路：1.35km

生産段階の品質審査・評価

生産の準備段階では、工程計画・良品条件設定の適正さや工程の出来映えを審査しています。

量産にあたっては、初期品質の審査として100%良品保証ができることを検証したのち、「ジャストインタイム」と「自働化※」によるトヨタ生産方式での生産を行うとともに、常に各種品質管理の手法を用いて工程を維持・改善しています。

※ 自働化：異常が発生した場合は自動的に停止する装置を機械に組み込み、後の工程へ不良品を送らないようにすること。停止させるという「働き」をすることから、単に「動き続ける」だけの「自動化」とは区別される。

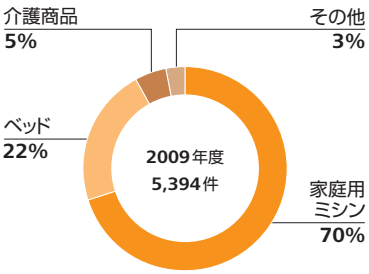
顧客満足の向上

お客様の声の活用

アイシン精機「お客様相談室」では、住生活関連製品に関するお問い合わせに迅速・的確・丁寧にお応えするため、製品カタログなどの情報を電子化しています。これによって、必要な情報を素早く検索し、活用できる仕組みを構築しています。

また、お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご指摘は、厳重な個人情報管理体制のもと、速やかに担当役員や関係部署に伝達し、サービスの改善や製品開発に活かしています。

お問い合わせ件数

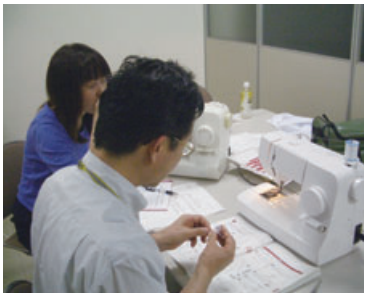


お客様視点の確保

お客様のニーズに的確にお応えするためには、お客様の視点に立って考えることが重要です。

そこでアイシン精機では、2002年度に「アイシン消費生活アドバイザーの会」を発足させ、従業員の消費生活アドバイザー資格の取得を支援しています。2009年度には、新たに7人が合格し、有資格者は合計28人となりました。

また、2009年度には、ミシンの取扱説明書を作成するために、有資格者による評価を実施しました。取扱説明書をみながら実際にミシンを操作し、間違えやすい箇所やわかりにくい箇所を発見し、実際に「下糸の操作」のイラストを改善しました。



消費生活アドバイザーによる評価

お客様の声の活用事例

ミシンの簡易マニュアルがお客様に好評

「ミシンがうまく使いこなせない」というお客様からのお問い合わせで一番多かったのは、ミシンの上下糸通しが正しくセットされていないことによるものでした。機械の操作に不慣れな高齢者のお客様などは時間をかけてご理解いただいていました。

そこで特にご理解いただきにくいところを毛糸で再現し、写真でわかりやすく図解した簡易マニュアルを新たに作成し、ミシンに不慣れなお客様にお送りしています。

お客様からはご好評をいただき、後日、お礼の手紙をお送りくださったお客様もいらっしゃいました。また、このご意見は、取扱説明書を見直す際にも参考にされ、間違えやすい箇所、わかりにくい箇所のイラストが改善されています。

毛糸で操作場面を再現した簡易マニュアル

新製品には、わかりやすい「ワンポイントナビ」を内蔵

さらに、お客様からいただいた声は、新たな製品開発にも活かされています。2010年1月に販売したミシン「SP10」では、使い方をイラストで説明する「ワンポイントナビ」を本体に内蔵しました。ワンポイントナビは、ミシン前面のポケットに収納され、作業で困ったときにすぐ、イラストでわかりやすく図示されたチェックポイントを参照することができます。言葉を使わずイラストで取り扱いを説明しているため、日本語を話さないお客様にもわかりやすく使っていただけるのも、SP10の特長です。